

IDRC - Lib.

118357

Internet y Autoevaluación Organizacional: diseño del servicio y agenda de investigación

document(s) 2 of 2

Juliana Martínez

REUNION PANLAC 2000

Documento de discusión (#1)

Internet y Autoevaluación Organizacional: diseño del servicio y agenda de investigación (1)

Presentación del proyecto

Durante el último año, la Fundación Acceso, la empresa canadiense Universalis, y el CIID, hemos iniciado una reflexión sobre estrategias que podrían promover el uso de herramientas de autoevaluación organizacional entre organizaciones públicas, privadas, y de la sociedad civil.

El resultado de esta reflexión conjunta ha sido una propuesta que permitirá a las tres organizaciones poner sus respectivas áreas de conocimiento y experiencia al servicio de:

- crear un servicio autosostenible que promueva y disemine herramientas, información y debate en torno a la autoevaluación organizacional a través de Internet;
- investigar aspectos sustantivos relativos a la autoevaluación, al uso de Internet para crear capacidades organizacionales, y al papel de las alianzas para promover este tipo de iniciativas.

A continuación presentamos los antecedentes del presente proyecto, sus objetivos, aspectos generales de ejecución y monitoreo.

Antecedentes e interrogantes

Tanto en el sur como en el norte, las organizaciones enfrentan el desafío de desempeñarse en escenarios competitivos en los cuales una adecuada utilización de sus recursos es crítica para su sobrevivencia y rendición de cuentas. Por múltiples razones, agencias donantes, gobiernos, y las propias poblaciones meta de las organizaciones, requieren que éstas alcancen sus objetivos, mejoren su desempeño, y hagan un uso estratégico de sus recursos.

Observamos entonces una tendencia a la reflexión sobre el propio trabajo, sus procesos y resultados, al mismo tiempo que identificamos la ausencia de herramientas y

ARCHIV

061.2.00.4

M3

espacios de debate que apoyen dicha auto reflexión.

Como trabajo preparatorio a este proyecto, durante los meses de abril y mayo, llevamos a cabo una consulta a 10 organizaciones de segundo y tercer grado de la región latinoamericana, las cuales a su vez están vinculadas a alrededor de 200 organizaciones miembro.

La mayoría de las organizaciones consultadas tienen preocupaciones en torno a mejorar su desempeño y se encuentran llevando a cabo algún tipo de reflexión organizacional, desde instancias informales hasta procesos de planificación estratégica, reuniones de equipo e informes de proyectos.

Como limitaciones, se carecen de modelos o marcos para pensar la organización en su conjunto, por oposición a los proyectos, eje predominante de actividad. Además, generalmente carecen de acceso a un "menú" de estrategias de auto reflexión organizacional, y de criterios para decidir aquella(as) más adecuadas a su organización.

Internet es valorada positivamente como posible herramienta de apoyo al desempeño organizacional. Además de problemas de conectividad e infraestructura, se señalan la falta de contenidos relevantes, formatos amigables e interacción con otros medios de comunicación, como problemas para un mayor aprovechamiento de la red.

De las entrevistas desprendemos que un servicio de auto reflexión basado en Internet (incluyendo correo electrónico y navegación), podría ser útil si fuera sencillo de usar, se insertara en las redes de relaciones y actividades no virtuales de las organizaciones, se dirigiera inicialmente a redes de organizaciones, y se combinara con otros medios de comunicación.

Al mismo tiempo se plantean un conjunto de interrogantes de investigación. Por ejemplo:

- ¿Pueden los modelos de autoevaluación, en particular los generados externamente, ayudar a las organizaciones a mejorar su trabajo? ¿Son estos modelos potenciadores o inhibidores de la reflexión organizacional? ¿Puede la autoevaluación promover procesos de cambio?
- ¿Puede Internet proveer herramientas para la reflexión organizacional? ¿Puede ayudar a mejorar las capacidades organizacionales? ¿Cuáles son las formas más adecuadas de utilizar el Internet para estos propósitos?
- ¿Qué podemos aprender de este proyecto que sea útil para otras iniciativas que quieren combinar marcos para el mejoramiento de capacidades organizacionales con nuevas tecnologías?
- Finalmente, ¿qué tipo de alianzas son necesarias para llevar a cabo un proyecto como éste que combina tantas destrezas y experiencias investigativas, organizacionales y tecnológicas?

Objetivo general y productos esperados

Objetivos:

- Diseñar y promover un servicio autosostenible de diseminación y debate acerca de opciones de autoevaluación a través de Internet, que ayude a las organizaciones a mejorar su capacidad para determinar "cómo les va".

- Reflexionar y aprender de explorar respuestas al conjunto de preguntas que plantean el proyecto. El proyecto provee una oportunidad para profundizar nuestra comprensión acerca de cómo promover procesos de aprendizaje, crear capacidades organizacionales, y establecer alianzas sostenibles; y,
- Crear y expandir las capacidades de involucradas en la transferencia de tecnología y experiencias entre las tres organizaciones que inician este proyecto.

Producto esperado en el largo plazo:

Esperamos crear un foro de debate acerca de herramientas y experiencias de autoevaluación del cual participen organizaciones públicas, privadas y de la sociedad civil de distintas partes del mundo. Asimismo, esperamos que a partir de un foro como éste sea posible desarrollar mecanismos para facilitar la adecuación entre perfiles de organizaciones y opciones de autoevaluación.

Productos esperados en el mediano plazo:

En el mediano plazo esperamos: poner en marcha el servicio de autoevaluación a través de Internet, diseñar las herramientas de investigación, y crear capacidades en las organizaciones ejecutoras del proyecto. El primer producto les dará a las organizaciones una razón para participar del foro alrededor del cual se organizará el segundo producto. El tercer producto permitirá a las organizaciones ejecutoras beneficiarse de las otras para mejorar sus propias capacidades institucionales.

La población meta durante esta etapa serán organizaciones de la sociedad civil, particularmente aquellas localizadas en las Américas. Se tendrán en cuenta diversos grados de "alfabetización electrónica" y los recursos centrales del servicio se publicarán en español o inglés según sea la lengua en la que fueron escritos.

Además de la alianza original entre las tres organizaciones, esperamos establecer diversos grados de colaboración, por ejemplo con proveedores de servicios de fortalecimiento institucional, desde el simple establecimiento de ligas a sitios en la red, hasta una completa participación en la ejecución del proyecto.

Productos esperados en el corto plazo:

En el corto plazo esperamos diseñar las herramientas necesarias para la puesta en marcha del proyecto en sus diferentes componentes, tal como se detalla más abajo.

Objetivos específicos en el corto plazo

1. Servicio de autoevaluación en Internet

En relación a este componente el proyecto:

- creará un menú de recursos y guías para la autoreflexión organizacional, incluyendo descripción, análisis, y experiencias
- creará un foro de intercambio respecto a herramientas de autoevaluación entre usuarios, proveedores, académicos y agencias donantes
- incluirá el modelo de autoevaluación desarrollado por el CIID y Universalía, como una de las herramientas del menú

- desarrollará una estrategia de disseminación que le haga saber a las organizaciones de la existencia de nuestro servicio a través de comunicación cara a cara y virtual
- establecerá alianzas con organizaciones que proveen servicios de fortalecimiento institucional que puedan contribuir a atender aquellos aspectos identificados durante la autoevaluación

2. Agenda de investigación

En relación a este componente el proyecto establecerá las herramientas y preguntas necesarias para recolectar datos y desarrollar conocimiento en torno a:

- el uso de tecnologías para crear y mejorar las capacidades organizacionales, explorando respuestas a preguntas tales como: cómo y para qué tipo de organizaciones Internet puede ser una herramienta apropiada de desarrollo organizacional; cuáles con las combinaciones adecuadas de herramientas virtuales y no virtuales; y el papel de las redes de organizaciones en el uso y promoción de Internet entre sus organizaciones miembros;
- adecuación de modelos y estrategias diseñadas externamente a las organizaciones para promover la auto reflexión organizacional, explorando respuestas a preguntas tales como en qué medida están las organizaciones interesadas en utilizar estos modelos; qué hace que las organizaciones adopten unos y no otros marcos; y cuáles son algunos de los productos de la autorreflexión; y,
- factores centrales para mejorar las alianzas entre organizaciones privadas, públicas y de la sociedad civil, explorando respuestas a preguntas tales como cuáles son las dinámicas y los ingredientes propios de una alianza exitosa; cuáles con las lecciones de esta experiencia aplicables a otras iniciativas y por qué.

3. Creación de capacidades organizacionales

En relación a este componente, el proyecto permitirá que:

- Acceso aumente su conocimiento y experiencia de la autoevaluación organizacional
- Universalia desarrolle capacidades en torno a la incorporación de Internet como parte del proceso de autoevaluación
- CIID extraiga lecciones acerca de las alianzas y a cómo y en qué medida la autoevaluación, Internet y la creación de capacidades organizacionales pueden producir un "círculo virtuoso" en las organizaciones

Implementación

En su presente fase el proyecto tiene una duración de seis meses a lo largo de los cuales se diseñarán las herramientas necesarias para la prueba y puesta en marcha del servicio.

Por ello, la ejecución del proyecto en esta fase comprende el diseño del servicio de autoevaluación a través de Internet, la definición de una agenda de investigación, y la creación de capacidades en las organizaciones aliadas. Además el proyecto comprende la búsqueda de financiamiento para ejecutar y difundir la existencia del servicio.

Monitoreo

El monitoreo del proyecto comprende la participación activa de las tres organizaciones aliadas en el establecimiento del grado de efectividad del proyecto. Es decir, se identificará en qué medida el proyecto alcanza sus objetivos, tanto relativos al diseño del servicio como a la agenda de investigación, la creación de capacidades organizaciones, y la viabilidad financiera futura de los tres componentes. Ya en su fase de ejecución, el proyecto contemplará evaluación de su relevancia para la población meta.

El proyecto enviará al CIID dos informes. El primero de medio término conteniendo un plan de búsqueda de financiamiento para la fase de ejecución, y el segundo de final de este proyecto, incluyendo cumplimiento de logros en relación a cada uno de los aspectos centrales del proyecto, lecciones aprendidas, y pasos a seguir durante la fase de ejecución.

(1) Este documento fue escrito en base al proyecto presentado a CIID a fines de junio de este año, el cual fue elaborado por un equipo integrado por personas de Universalía y de Fundación Acceso, y sometido a la retroalimentación de las unidades de comunicación y evaluación de CIID.

Publisher : Fundación Acceso

Copyright 1995 - 2003 © International Development Research Centre

Canadá